ENQUÊTE DÉPLACEMENTS GRAND TERRITOIRE

Exemple de cahier des clauses techniques particulières pour le recueil de données auprès des personnes lors d’une EDGT

Nota : ce CCTP suppose que l’AMO est déjà préalablement désigné.

Il suppose aussi que l’exploitation des données recueillies fait l’objet d’une consultation séparée.

Par ailleurs, le maître d’ouvrage peut passer d’autres types de marchés, par exemple un marché à bons de commande. Le marché à bons de commande peut permettre d’adapter le nombre d’enquêtes à commander au plus près du budget prévisionnel et de fixer la durée de chaque phase au moment de la commande.

Dans ce cas, la modèle suivant peut être adapté en conséquence.

EXEMPLE DE CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Article 1 : Contexte

<<décrire ici le contexte général>>

Article 2 : Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation d’une enquête sur les déplacements des ménages qui résident dans *<<indication du territoire>>.*

Cette enquête se décompose en deux recueils :

- un recueil sur le territoire *<<indication du territoire traité en face-à-face>>* selon la méthode « standard CERTU » des enquêtes ménages déplacements (enquêtes réalisées en face à face),
- un recueil sur le reste de l’aire définie en annexe 1 selon la méthode « grands territoires » (enquêtes réalisées au téléphone).

L’objectif principal de l’enquête est de recueillir les pratiques de déplacements des personnes pour un jour ouvré « normal et moyen de semaine ».

Cette enquête sera réalisée du *<<date estimée de début des entretiens>>* au *<<date estimée de fin des entretiens>>*. Elle devra aboutir à la constitution d’un fichier informatique exploitable de :

- *<<nombre* >> ménages sur le territoire *<<indication du territoire traité en face-à-face>>*,
- *<<nombre* >> personnes sur le reste de l’aire définie en annexe 1.

<< insérer un plan ou un schéma de l’aire d’enquête>>

2.1 Méthode

L'enquête doit obligatoirement suivre la méthode développée par le Certu, précisée dans le document : L'enquête ménages déplacements « standard Certu ». Cet ouvrage est en vente auprès du Certu :

Bureau de vente
2 , rue Antoine Charial
69 426 LYON CEDEX 03
Tél. 04 72 74 58 00

2.2 Définition des lots

Ce marché ne comporte pas de lots.

2.3 Phasage de l'étude

Cette étude sera réalisée en trois phases :

Phase 1 : Conception et préparation de l'enquête ;

Phase 2 : Réalisation de l'enquête ;

Phase 3 : Apurement, redressement et mise au format standard des fichiers.

Article 3 : Mission confiée à *<<indication du ou des AMO>>*

Le *<<indication du maître d'ouvrage>>*, maître d'ouvrage de l'enquête, a confié à *<<indication du ou des AMO>>* une mission appelée « AMO » d'assistance pour la conception de l'enquête.

Le contrôle méthodologique de la réalisation de l'enquête sera effectué par le CERTU, qui pourra s'appuyer sur les services du réseau scientifique et technique du ministère en charge des transports.

Le titulaire du marché devra fournir à *<<indication du ou des AMO>>* tous les éléments lui permettant de mener à bien cette mission.

Article 4 : Consistance des travaux

4.1 Phase 1 : conception et préparation de l'enquête

4.1.1 Fichiers de tirage de l'échantillon

Pour la partie **face à face**, le fichier « répertoire des locaux et des propriétés bâties » de la Direction Générale des Impôts sera utilisé pour la constitution de l'échantillon. En outre, une partie de l'échantillon sera constituée par des logements universitaires des résidences du CROUS.

Pour la partie **téléphonique**, le fichier des abonnés du téléphone fixe sera utilisé pour la constitution de l'échantillon.

4.1.2 Délai et réalisation de la phase 1

Le délai de réalisation de la phase 1 est de *<<indication de la durée>>* mois à compter de la notification de l'ordre de service de début d'exécution au titulaire du marché.

4.1.3 Démarches auprès de la Cnil, respect de la loi Informatique et Libertés

Les démarches auprès de la CNIL en ce qui concerne la constitution de l'échantillon et la réalisation de l'enquête relèvent du maître d'ouvrage.

Les enquêtés doivent disposer d’un droit d’accès aux informations les concernant, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le prestataire devra mettre en œuvre ce droit d’accès jusqu’à la remise des fichiers d’enquête à la maîtrise d’ouvrage.

4.1.4 Mise en place du comité technique

Un comité technique sera constitué pour piloter l’enquête. Il comprendra des représentants des principaux partenaires de l’enquête.

Le prestataire participera aux travaux de ce groupe de travail.

4.1.5 Plan de sondage, découpage en secteurs de tirage

L’aire d’enquête sera découpée en secteurs de tirage. Ce découpage sera compatible avec le découpage en IRIS-2000 de l’Insee et celui utilisé lors des enquêtes déplacements précédentes. Le découpage sera conçu de manière à respecter les règles suivantes :

- **Pour la partie face à face :**
  - enquêter au moins 70 ménages **et** 160 personnes par secteur ;
  - enquêter <*indication du nombre total de ménages*>> ménages au total.
- **Pour la partie téléphone :**
  - enquêter au moins 160 personnes par secteur ;
  - enquêter <*indication du nombre total de personnes*>> personnes au total.

Le maître d’ouvrage fournira ces éléments (découpage, plan de sondage) aux formats suivants <*préciser les formats*>.

4.1.6Définition des zones fines et complémentaires, zones externes à l’aire d’enquête

Un découpage de l’aire d’enquête en zones fines sera constitué pour permettre une localisation précise des origines et destinations des déplacements recensés.

Pour les gros générateurs de déplacements (gros employeurs, cité administrative, universités, lycées, hypermarchés, etc.) des zones complémentaires ponctuelles seront définies.

Un zonage pour le repérage des déplacements ayant une extrémité externe à l’aire d’enquête sera également élaboré (communes pour le reste du département et pour les départements voisins, départements au-delà).

Le maître d’ouvrage fournira ces éléments aux formats suivants <*préciser les formats*>.

4.1.7 Constitution de l'échantillon

Un fichier d’adresses d’une taille suffisante pour permettre l’obtention du nombre d’enquêtes exploitables précisé au 2 du présent marché sera constitué. Étant donné les possibilités de refus et de rebuts, le nombre d’adresses tirées aléatoirement sera au minimum égal à cinq fois le nombre de ménages à enquêter et ce pour chaque secteur de tirage.

<*préciser l’option choisie, parmi les suivantes*>

Option 1

Le maître d’ouvrage fournira au prestataire cet échantillon, constitué des adresses des logements à enquêter en face-à-face et par téléphone, déjà affectées par secteur de tirage.

Option 2

Le maître d'ouvrage fournira au prestataire cet échantillon, constitué des adresses des logements à enquêter en face-à-face et par téléphone. Le prestataire devra procéder à l'affectation des adresses selon les secteurs de tirage.

Option 3

Le maître d'ouvrage fournira au prestataire une partie de cet échantillon, constitué des adresses des logements à enquêter en face-à-face, déjà affectées par secteur de tirage. Le prestataire devra procéder à l'acquisition du fichier d'adresses téléphoniques et affecter ces dernières selon les secteurs de tirage.

Option 4

Le maître d'ouvrage fournira au prestataire une partie de cet échantillon, constitué des adresses des logements à enquêter en face-à-face. Le prestataire devra procéder à l'acquisition du fichier d'adresses téléphoniques et affecter l'ensemble des adresses selon les secteurs de tirage.

Autre option

4.1.8 Repérage sur le terrain : correspondance entre adresses et noms

Pour la partie face à face, à partir du fichier des adresses, un repérage sur le terrain sera effectué afin d'identifier les ménages concernés selon la procédure décrite dans le guide méthodologique du Certu.

Le fichier constitué après le repérage ne devra comporter que des adresses de résidences principales en étant exempt d'adresses professionnelles et d'adresses collectives. Au moment du démarrage de la collecte et pour chaque secteur, au moins une fois et demie le nombre de résidences principales fixé dans les objectifs devront avoir été identifiés.

Cette opération, réalisée selon les conditions spécifiées dans le guide du Certu, en amont de la collecte des données, sera impérativement déconnectée de l'enquête proprement dite.

Cette tâche sera réalisée par le prestataire.

4.1.9 Élaboration du questionnaire

Le questionnaire d'enquête, utilisé pour les entretiens **en face à face** est constitué d'un ensemble de questions standard, auxquelles seront ajoutées quelques questions complémentaires. Ce questionnaire dont la version standard est présentée en annexe comprend :

- une fiche « ménage » relative aux caractéristiques du ménage et du logement.
- une fiche « personnes » relative aux personnes de 5 ans et plus vivant dans le logement enquêté.
- des fiches « déplacements » qui pour chaque personne de 5 ans et plus interrogées, permettent de recenser et décrire tous les déplacements effectués la veille du jour de l'interview.
- une fiche « opinion » dont les questions sont posées aux personnes de 16 ans et plus interrogées.
- des questions complémentaires comportant des questions locales qui peuvent être posées aux personnes qui ont répondu à la fiche « opinion » ou à toutes les personnes interrogées.

Pour l'enquête **téléphonique**, le questionnaire est constitué de trois fiches « ménages », « personnes et « déplacements »dont la structure est similaire à celle des fiches des enquêtes en face à face, mais les différentes fiches sont adaptées aux objectifs spécifiques de cette enquête.

Les questionnaires seront élaborés par le maître d'ouvrage.

4.1.10 Validation du questionnaire face à face

Le prestataire réalisera la maquette du questionnaire définitif qu'il soumettra à l'approbation de la maîtrise d'ouvrage. Dans le cas où le questionnaire standard est complété par des questions locales, le prestataire testera l'intelligibilité du questionnaire complet auprès d'environ dix personnes ainsi que sa durée. Les résultats du test pourront entraîner des contrôles supplémentaires et des modifications. Ils seront validés par la maîtrise d'ouvrage.

4.1.11 Système informatique de collecte des données relevées par téléphone

Le prestataire mettra en place un système informatique de collecte des données en fonction du questionnaire téléphonique et des différents éléments du présent CCTP.

Le prestataire réalisera, au préalable, un organigramme simplifié présentant l'enchaînement des questions telles qu'il se fera dans le système informatique, et le soumettra pour validation au maître d'ouvrage.

Le système sera contrôlé par la maîtrise d'ouvrage avant le lancement de l'enquête.

Le prestataire testera le système de recueil auprès d'environ dix personnes ainsi que la durée des entretiens. Les résultats du test pourront entraîner des contrôles supplémentaires et des modifications. Ils seront validés par la maîtrise d'ouvrage.

4.1.12 Courriers

Le maître d'ouvrage rédigera, en son nom, plusieurs courriers :

- **Pour l'enquête en face à face :**
    - aux enquêtés :
        - o une première lettre informant les ménages identifiés lors du repérage des logements tirés au sort, expliquant les objectifs de l'enquête déplacements grand territoire (lettre d'information sur le repérage) ;
    - o une seconde lettre rappelant les objectifs de l'enquête déplacements grand territoire et annonçant le passage d'un enquêteur (lettre-avis) ;
- **Pour l'enquête téléphonique :**
    - o aux enquêtés, une lettre informant les ménages tirés au sort de l'appel d'un enquêteur et expliquant les objectifs de l'enquête ménages déplacements ;
- **Dans les deux cas :**
    - aux maires des communes du périmètre d'enquête, un courrier les informant de la réalisation de l'enquête ;
    - aux commissariats de police et à la gendarmerie :
        1.1 une lettre les informant du démarrage de la collecte des données,
        1.2 une lettre les informant de la fin de la collecte des données ;

Le maître d'ouvrage remettra au prestataire :

<*préciser l'option choisie*>

Option1

- un scan de chaque courrier sur papier blanc au format jpeg,

- un fichier Excel avec les coordonnées des maires et des forces de l'ordre, en distinguant ceux concernés par l'enquête en face à face des autres,
- du papier à en-tête de la maîtrise d'ouvrage pour l'impression de l'ensemble des courriers.

Option2

- un exemplaire reproductible couleur de chaque courrier, déjà imprimé sur papier en tête et signé.

Autre option

Le prestataire se chargera de la reproduction, en nombre suffisant, de ces courriers et de leur envoi ou de leur remise.

4.1.13 Réalisation et impression des autres documents nécessaires à l'enquête

- **Manuel d'instructions destiné aux gestionnaires de l'enquête face à face**

  Le prestataire rédigera un manuel destiné aux gestionnaires de l'enquête. Ce manuel précisera les tâches dévolues aux gestionnaires et les éléments nécessaires à leur réalisation. Ce manuel sera validé par la maîtrise d'ouvrage ou son assistance.

- **Manuel d'instructions destiné aux enquêteurs du face à face**

  La maîtrise d'ouvrage remettra au prestataire une version informatisée du manuel d'instructions destiné aux enquêteurs pour la partie « standard Certu ». Le prestataire complétera ces manuels en fonction des spécificités locales. Il pourra, dans le respect de la méthode Certu, apporter des précisions supplémentaires qu'il jugera utiles. Le prestataire se chargera de l'impression de ces documents en nombre suffisant.

- **Manuel d'instructions destiné aux télé-enquêteurs**

  La maîtrise d'ouvrage remettra au prestataire une version informatisée du manuel d'instructions « standard Certu », complété <*le cas échéant*,> par une notice relative aux questions locales. Le prestataire adaptera ce manuel aux particularités de la partie téléphonique de la présente enquête. Il pourra, dans le respect de la méthode Certu, apporter des précisions supplémentaires qu'il jugera utiles. Le prestataire se chargera de l'impression de ces documents en nombre suffisant.

- **Manuel de codification géographique tel qu'il est défini dans le guide**

  Ce manuel de codification géographique sera réalisé par le prestataire, avec validation par la maîtrise d'ouvrage ou son assistance.

Le prestataire sera chargé de l'impression de tous les documents nécessaires au bon déroulement de l'enquête.

Rappel des principaux documents nécessaires à l'enquête : questionnaires, fiche-adresse, cartes codes, fiches de contrôle, courriers aux enquêtés, courriers aux maires, courriers aux commissariats de police et aux gendarmeries, fiches de repérage, manuels d'instructions destinés aux gestionnaires d'enquête et aux enquêteurs, manuel de codification géographique.

Tous ces documents seront validés par la maîtrise d'ouvrage.

4.1.14 Désignation de l'encadrement

Le prestataire désignera un chef de projet qui sera l'interlocuteur privilégié de la maîtrise d'ouvrage. Ce chef de projet devra disposer d'une expérience professionnelle lui permettant d'assurer la bonne exécution de la phase de recueil des données.

Le prestataire désignera un responsable de la réalisation de l'enquête face à face sur le terrain. Ce responsable est obligatoirement un membre du personnel permanent du prestataire ayant l'expérience requise pour mener une telle enquête. Il devra être présent

en permanence sur le lieu de l'enquête. La personne désignée se consacrera exclusivement à sa mission de responsable de la réalisation terrain, elle ne pourra pas assurer, en même temps, une mission de gestionnaire.

Le prestataire désignera un superviseur de la réalisation de l'enquête téléphonique chargé du suivi du travail des télé-enquêteurs. Ce superviseur est obligatoirement un membre du personnel permanent du prestataire ayant l'expérience requise pour mener une telle enquête.

L'équipe d'encadrement désignée lors de la remise de l'offre est composée :

- d'un chef de projet qui sera l'interlocuteur privilégié de la maîtrise d'ouvrage,
- d'un responsable de la réalisation de l'enquête face à face sur le terrain. Il devra être présent en permanence sur le lieu de l'enquête. Il se consacrera exclusivement à sa mission de responsable de la réalisation terrain, et ne pourra pas assurer, en même temps, une mission de gestionnaire.
- d'un superviseur de la réalisation de l'enquête téléphonique chargé du suivi du travail des télé-enquêteurs.

4.1.15 Mise en place du bureau de gestion des enquêtes face à face

Le prestataire mettra en place, dans le périmètre d'enquête, un bureau de gestion accessible dans de bonnes conditions (en particulier par les transports collectifs) pour toute la durée de la collecte.

La recherche et les charges de ce local incombent totalement au prestataire.

Ce bureau de gestion sera équipé en télécommunications (au moins une ligne téléphonique par gestionnaire, fax, Internet). Le local sera équipé en ordinateurs pour le suivi de l'enquête et en meubles de rangement pour le stockage sécurisé des questionnaires.

L'organisation du bureau de gestion devra recevoir l'approbation de la maîtrise d'ouvrage.

Le personnel permanent du bureau de gestion sera composé du responsable de l'enquête et des gestionnaires d'enquête chargés du suivi du travail des enquêteurs. Chaque gestionnaire aura en charge une équipe de douze enquêteurs actifs de manière à ce qu'il gère au maximum 40 enquêtes par semaine. Il devra disposer d'un espace pour recevoir individuellement ses enquêteurs.

La maîtrise d'ouvrage, son assistance et les représentants du Certu devront avoir libre accès au bureau de gestion et aux documents d'enquête, dans le respect des conditions de travail du titulaire du marché. Ce libre accès a pour objectif de faciliter le contrôle qualité de l'enquête.

4.1.16 Mise en place du centre d'appels

Le prestataire indiquera la localisation du centre d'appels (département et commune).

Le superviseur devra être présent en permanence au centre d'appel durant la réalisation des entretiens. Ce superviseur pourra gérer simultanément un maximum de 8 télé-enquêteurs. Au-delà, il sera assisté par un adjoint.

La maîtrise d'ouvrage, son assistance et les représentants du Certu devront avoir libre accès au centre d'appels et aux documents d'enquête, dans le respect des conditions de travail du prestataire. Ce libre accès a pour objectif de faciliter le contrôle qualité de l'enquête.

4.1.17 Recrutement du personnel

Le prestataire est entièrement responsable du recrutement, de la sélection, du contrôle et de la rémunération de tout le personnel de l'enquête (gestionnaires, superviseurs, télé-enquêteurs et enquêteurs).

Le prestataire précisera la manière dont il assurera le recrutement de son personnel.

4.1.18 Formation des gestionnaires et des enquêteurs

- **Formation des gestionnaires (face à face) :**

  Les gestionnaires recevront une formation leur permettant d'assimiler la signification concrète et précise des concepts utilisés dans les EMD et d'encadrer le groupe d'enquêteurs dont ils seront responsables. Avant la formation des enquêteurs, les gestionnaires suivront une formation d'enquêteurs, réaliseront deux enquêtes blanches et recevront une formation spécifique à leur métier. Les gestionnaires seront constamment associés à la formation des enquêteurs.

- **Formation des enquêteurs :**

  Elle sera dispensée par groupe de douze personnes maximum. Un manuel complet d'instructions sera distribué aux enquêteurs en formation.

- **Formation du superviseur (téléphone) :**

  Avant la formation des télé-enquêteurs, le superviseur recevra une formation de télé-enquêteurs lui permettant d'assimiler la signification concrète et précise des concepts utilisés dans les EDGT et d'encadrer le groupe de télé-enquêteurs dont il sera responsable.

  Le superviseur réalisera deux enquêtes blanches et recevra une formation spécifique à son métier. Le superviseur sera ensuite associé à la formation des télé-enquêteurs.

- **Formation des télé-enquêteurs :**

  Elle sera dispensée par groupe de dix personnes maximum. Un manuel complet d'instructions sera distribué aux télé-enquêteurs en formation. La durée minimale de la formation est de deux jours. A l'issue de la seconde journée de formation, chaque télé-enquêteur devra réaliser deux enquêtes blanches qui seront soumises à examen et donneront lieu, si besoin, à une formation complémentaire.

  Ces formations seront assurées par le prestataire sous le contrôle de l'AMO.

4.2 Phase 2 : réalisation de l'enquête

4.2.1 Délai de réalisation de la phase 2

La phase 2 se déroulera du *<<date estimée de début des entretiens>>* au *<<date estimée de fin des entretiens>>*.

4.2.2 Collecte des données

Le prestataire sera chargé de la réalisation des enquêtes en face à face comme au téléphone et du codage des réponses.

La collecte devra se dérouler de manière aussi régulière que possible durant la période prévue.

L'objectif principal de la collecte étant de recueillir les pratiques de déplacements des personnes pour un jour « normal, moyen » de semaine, cela impose :

- de réaliser les entretiens du mardi au samedi pour enregistrer les déplacements du lundi au vendredi ;

- d’exclure les jours fériés, les ponts et les vacances scolaires ;
- d’exclure toutes les journées particulières (météo exceptionnelle, grève des transports publics, etc.) ;
- de répartir la collecte dans le temps afin de « lisser » le recueil de données.

Pour se conformer à la méthode standard, la maîtrise d’ouvrage pourra décider d’interrompre momentanément la collecte en raison d’évènements climatiques ou sociaux suffisamment importants pour perturber ou modifier notablement les conditions de déplacements.

Dès notification de cette interruption, le prestataire prendra toutes les dispositions pour avertir les enquêteurs dans les meilleurs délais. Les rendez-vous déjà pris devront être reportés, aucune enquête effectuée les lendemains de ces jours perturbés ne pourra être validée.

Les entretiens téléphoniques seront effectués obligatoirement en semaine entre 17h30 et 20h30 et le samedi entre 10h et 15h.

Le prestataire interrogera une ou deux personnes dans chaque ménage désignées aléatoirement parmi les personnes âgées de 5 ans et plus du ménage (une personne dans les ménages comprenant une ou deux personnes de 5 ans et plus, deux personnes dans les ménages comprenant trois personnes et plus âgées de 5 ans et plus).

La saisie des données (avec masque de saisie, filtres, tests, etc.) sera réalisée simultanément à la collecte. Les filtres et la méthode de saisie seront soumis à l’approbation de la maîtrise d’ouvrage.

4.2.3 Suivi et contrôle de la collecte

Le suivi et le contrôle de la collecte sont assurés par le prestataire sous contrôle de l’AMO, selon les procédures décrites dans le guide méthodologique du Certu.

En particulier, pour la partie **face à face** :

- les gestionnaires recevront les enquêteurs chaque début de semaine, individuellement et sur rendez-vous, afin de contrôler la validité et la cohérence des informations recueillies ;
- les questionnaires feront ensuite l’objet d’une relecture détaillée par les gestionnaires avant la codification définitive ;
- tout au long de l’enquête, le responsable du bureau de gestion effectuera un contrôle de la qualité du travail des gestionnaires par une relecture de quelques questionnaires pour chacun des gestionnaires et mettra en œuvre les mesures nécessaires pour corriger les problèmes ou dysfonctionnements constatés ;
- un contrôle des réponses, des refus et des rebuts sera organisé par le prestataire pour chaque enquêteur tout au long de la collecte. Les enquêteurs seront prévenus de cette procédure.

Pour assurer le suivi de la collecte, le prestataire devra produire des données imposées (voir guide méthodologique) et pour cela, utiliser un logiciel de gestion spécialisé. Il pourra utiliser le logiciel «MÉNAGES» que le Certu met à disposition sur demande. Ce logiciel fournit des données sous forme de tableaux de bord et permet d’observer globalement, mais aussi par secteur et par enquêteur, différents ratios de mobilité et indicateurs de la qualité du recueil. Le prestataire pourra utiliser un autre logiciel à condition que ce logiciel produise au moins les mêmes données que « MÉNAGES ». Dans ce cas, le logiciel devra être validé par le Certu.

Et pour la partie téléphonique :

- Afin de vérifier le bon déroulement de l’enquête et le respect de la méthode, des contrôles par écoute simultanée seront réalisés par le superviseur tout au long de la collecte.
- L’AMO et le Certu pourront, à tout moment, demander à être présents lors des entretiens et autorisés à effectuer des écoutes simultanées (ils auront préalablement dépose une déclaration auprès de la CNIL).
- Pour assurer le suivi de la collecte, le prestataire devra produire des données imposées (voir le complément au guide méthodologique EMD).

  Ces données seront saisies chaque début de semaine. Les éléments du tableau de bord fournis hebdomadairement devront parvenir à l’AMO au plus tard le mardi midi.

Une réunion hebdomadaire de suivi sera organisée pendant la durée de la collecte avec la maîtrise d’ouvrage et l’AMO (comité de suivi). Les résultats des tableaux de bord seront présentés et commentés par le prestataire lors de ces réunions hebdomadaires. Le chef de projet désigné par le prestataire devra être présent à cette réunion.

4.2.4 Saisie informatique des questionnaires

Pour la partie **face à face**, la saisie informatique des questionnaires sera assurée par le prestataire. Elle se fera au fur et à mesure de l’avancement de l’enquête afin de ne pas retarder la livraison du fichier de données. Le prestataire définira les modalités de la saisie et les moyens qu’il mettra en œuvre pour assurer la qualité du contrôle.

Pour la partie **téléphonique**, les enquêtes étant réalisées avec système informatique les données recueillies sont saisies en temps réel.

4.3 Phase 3 : apurement, redressement et mise au format standard des fichiers

4.3.1 Délai de réalisation de la phase 3

Les fichiers devront être remis au maître d’ouvrage au plus tard <<*indication du délai*>> deux mois après la fin de la phase de collecte.

4.3.2 Adaptation des tests d'apurement du fichier

Des tests d’apurement pour le questionnaire « standard Certu » sont disponibles dans les guides méthodologiques du Certu et, pour leur mise à jour, sur le site web du Certu. Ces tests peuvent être complétés. Ils seront également adaptés par le prestataire aux questions complémentaires.

4.3.3 Apurement des fichiers

Ce travail sera effectué par le prestataire. Après apurement, le fichier sera contrôlé par l’AMO et validé par la maîtrise d’ouvrage.

4.3.4 Redressement

Le redressement sera effectué à partir d’une source de données permettant la reconstitution correcte du nombre de ménages et de la population par secteur de tirage. Le redressement se fera par secteur de tirage.

Cette tâche sera réalisée par l’AMO avec validation par la maîtrise d’ouvrage.

4.3.5 Mise au format « standard Certu » du fichier

Les fichiers seront mis au format « standard Certu » par le prestataire avant transmission au Certu et après contrôle du format des fichiers par l’AMO.

4.3.6 Remise des questionnaires, des fichiers informatiques et du dossier technique de

l'enquête

En fin d'opération, le prestataire remettra à la maîtrise d'ouvrage la totalité des questionnaires remplis originaux et des fichiers informatiques. Il ne pourra pas conserver de copies de leur contenu sous quelque forme que ce soit.

Le prestataire réalisera un dossier technique. Celui-ci indiquera les conditions de réalisation de l'enquête et comprendra l'ensemble des documents utilisés pour l'enquête et son exploitation. Ce document devra être fourni à la maîtrise d'ouvrage et au Certu.

ELEMENTS A MENTIONNER DANS LE CCAP ET LE RC

Par ailleurs, des éléments spécifiques sont à préciser dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et le Règlement de la Consultation (RC) :

Exemple d’articles à insérer dans le CCAP

Conditions d’exécution des prestations

Les prestations devront être conformes aux stipulations du marché.

Le maître d’ouvrage mettra à la disposition du titulaire les documents en sa possession nécessaires à la réalisation des prestations. Il facilitera en tant que de besoin l’obtention auprès des autres administrations et organismes compétents des informations et renseignements dont le titulaire pourra avoir besoin.

La bonne exécution des prestations dépend essentiellement du chef de projet, interlocuteur unique pour tous les contacts et relations de travail avec le maître d’ouvrage. L’offre du titulaire devra nommément désigner le chef de projet et détailler la composition de l’équipe projet qui coordonne l’ensemble de l’enquête. Si le chef de projet n’est plus en mesure de remplir sa mission, les stipulations de l’article <*3.4.3 (version en vigueur en juillet 2011- à modifier si changement*)> du CCAG-PI s’appliqueront.

Le titulaire fournira au maître d’ouvrage un exemplaire du contrat de travail des enquêteurs (enquêtes en face à face) et, tout au long de l’enquête, les éléments permettant de vérifier qu’il a tenu ses engagements.

Vérifications et admission

Opérations de vérification

Les opérations de vérification des études seront effectuées dans les conditions de l’article 32 du CCAG-PI.

Le Certu met en place, lors de chaque EMD, un contrôle qualité afin de s’assurer du respect de la méthode. Le prestataire devra fournir au Certu tous les éléments nécessaires et lui donner toutes facilités pour effectuer cette mission.

Admission

Suite aux vérifications, les décisions de réception, d’ajournement ou de rejet seront prises dans les conditions prévues à l’article <*27 (version en vigueur en juillet 2011 – à modifier si changement*)> du CCAG-PI par le pouvoir adjudicateur.

Droit de propriété intellectuelle

L’option retenue concernant l’utilisation des résultats et précisant les droits respectifs du pouvoir adjudicateur et du titulaire est l’option A telle que définie au chapitre <*25 (version en vigueur en juillet 2011*)> du CCAG-PI.

Toutes les données recueillies ou fournies au titulaire du marché sont la propriété du maître d’ouvrage, ainsi que les documents édités à partir de ces données.

Le titulaire n’est pas propriétaire des fichiers, n’a pas de droit d’usage des données et doit donc s’engager à détruire dans un délai de six mois suivant la validation du fichier d’exploitation, les fichiers issus du recueil sur le terrain (y compris le fichier des adresses).

Exemple d’articles à insérer dans le RC

Le candidat remettra, à l’appui de son offre, une note méthodologique, d’une quinzaine de pages recto au maximum, présentant la démarche envisagée pour mener à bien la mission. Cette note précisera notamment :

- la désignation des membres de l’équipe d’encadrement ;
- les moyens matériels utilisés pour la réalisation des enquêtes et la saisie des questionnaires et, notamment, pour l’enquête téléphonique, la localisation du centre d’appels (département, commune), l’outil logiciel utilisé pour la saisie informatique des données relevées et la manière dont le repérage des origines et destinations des déplacements sera effectué ;
- le nombre moyen d'enquêteurs et de télé-enquêteurs actifs par semaine nécessaire pour réaliser les enquêtes dans le temps imparti et le nombre de gestionnaires correspondant ;
- la manière dont le candidat compte rémunérer les enquêteurs et les télé-enquêteurs ainsi que le montant des diverses rémunérations.
- la manière dont le candidat assurera le recrutement de son personnel et les moyens que le candidat mettra en œuvre pour poursuivre le recrutement des enquêteurs, après le démarrage de l’enquête, afin de maintenir le nombre d’enquêteurs opérationnels à un niveau suffisant (compensation des démissions, des renvois, etc.) ;
- la manière dont le candidat compte réaliser la formation des enquêteurs (enquêtes blanches comprises) dans le respect de la méthodologie standard ;
- la méthode aléatoire retenue pour désigner la ou les personnes interrogées au sein d’un même ménage, dans le cas des enquêtes téléphoniques ;
- l’outil logiciel utilisé pour la collecte informatique des données (entretiens par téléphone) et la manière dont le repérage des origines et destinations des déplacements sera effectué.
- les modalités et contrôles mis en œuvre tout au long de la démarche et visant au bon respect de la méthodologie standard du CERTU telle que présentée dans le CCTP et le guide "L’enquête ménages déplacements – standard CERTU -", ;
- le planning prévisionnel détaillant les étapes de la démarche, notamment le déroulement des enquêtes, et précisant les dates de rendu des différents documents. Ce planning indiquera également le nombre et la fréquence des réunions (comité technique et réunion de suivi) que le candidat juge nécessaire pour le bon déroulement de l’enquête.